

## ABSTRAK

*Call center* merupakan jendela dan kepanjangan tangan perusahaan. Di tangan merekalah seluruh program perusahaan diinformasikan kepada pelanggan. *Call center* bertugas melayani pelanggan yang ingin mengetahui layanan-layanan yang kami miliki, dan karyawan *Call center* wajib menginformasikan seluruh layanan kepada pelanggan. Selain itu, mereka juga harus mampu menangani setiap keluhan dan pertanyaan pelanggan dengan tulus dan tepat. *Call center* diukur melalui performansi *service level* dimana *service level* itu sendiri merupakan salah satu *key factor* yang menentukan efisiensi dan efektivitas suatu layanan *contact center*. Dimana *service level* merupakan pengukuran terhadap tingkat efektivitas *agent* dalam memenuhi target kecepatan pelayanan yang ditetapkan. *Service level* diukur dengan rasio antara jumlah *call* yang diterima dalam x detik dibandingkan dengan total *incoming call*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *call center* 147 Flexi pada area layanan Medan, Jakarta, dan Surabaya pada Tahun 2012. Sehingga dapat terlihat performansi masing-masing area apakah sudah memenuhi standar yang ditetapkan pemerintah dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. : 13/PER/M.KOMINFO/04/ 2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif komparatif. Untuk pengolahan data, alat statistik yang digunakan adalah rumus menghitung *service level* *call center* sesuai peraturan pemerintah, dan program pembantu SPSS untuk pengolahan data. Rumus perhitungan *service level* digunakan untuk melihat apakah *service level* yang diperoleh Flexi sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan yaitu  $\geq 75\%$ . Penelitian ini menggunakan variabel dimensi kualitas. Tetapi tidak semua dimensi kualitas dipakai. Dimensi kualitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *responsiveness* saja. Penelitian dilakukan pada areal layanan 147 Flexi yang dibagi dalam 3 area layanan, yaitu area layanan Medan, Jakarta, dan Surabaya. Ketiga area layanan mewakili daerah-daerah di Indonesia.

Berdasarkan pengolahan data *service level* yang didapatkan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah rata-rata *service level* area layanan Medan tahun 2012 sebesar 97.47%, area layanan Jakarta sebesar 86.73%, area layanan Surabaya sebesar 96.10%. Tetapi terjadi perbedaan signifikan antara area layanan Jakarta dibandingkan area layanan Medan dan Surabaya. Perbedaan ini terjadi karena perbedaan panggilan yang masuk dan jumlah *agent* yang tersedia. Sehingga harus dicari tahu mengapa hal ini terjadi. Analisis *Abandon Rate* Layanan *Call Center* Flexi 147 di Area Medan menunjukkan berada pada kisaran nilai 0.80 – 3.49% dari seluruh total yang masuk *incoming call* masih jauh berada dibawah batas toleransi 3 – 5%. Analisis *Abandon Rate* Layanan *Call Center* Flexi 147 di Area Jakarta berada pada kisaran nilai 2.91 – 11.21% dari seluruh total yang masuk *incoming call* jauh berada diatas batas toleransi 3 – 5%. Analisis *Abandon Rate* Layanan *Call Center* Flexi 147 di Area Surabaya berada pada kisaran nilai 0.80 – 3.85% dari seluruh total yang masuk *incoming call* masih jauh berada dibawah batas toleransi 3 – 5%. Hal ini menandakan bahwa layanan *call center*

layanan Flexi 147 untuk area Medan dan Surabaya memiliki efektivitas pelayanan *call center* yang tinggi, yang berarti layanan *call center* telah dapat memberikan kenyamanan pelayanan kepada pelanggan karena masih dalam batas toleransi. Sedangkan, untuk area layanan Jakarta persentase *abandon call* diluar batas toleransi sehingga perusahaan harus melakukan analisa lebih lanjut.

Analisis kebutuhan *agent* area layanan Medan berdasarkan *Answered Call* dan *Incoming Call* Tahun 2012 secara berurutan adalah 23 *agent* dan 24 *agent*. Analisis kebutuhan *agent* area layanan Jakarta berdasarkan *Answered Call* dan *Incoming Call* Tahun 2012 secara berurutan adalah 83 *agent* dan 89 *agent*. Analisis kebutuhan *agent* area layanan Surabaya berdasarkan *Answered Call* dan *Incoming Call* Tahun 2012 secara berurutan adalah 100 *agent* dan 102 *agent*.